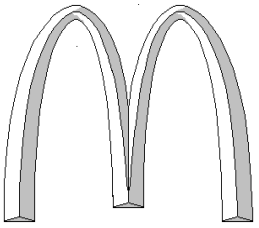
MCFMGg13A.doc

GUIA DE SERVICIO

Freidoras
UHC's – HLZ's



Micro Herros

De cualquier parte del País

01 800 004 4600

NEXTEL: 52*23165*5

E-mail: clientes@microherros.com.mx

ENERO 2013

AGENCIAS DEL GRUPO MICRO HERROS

MICRO HERROS MEXICANA, S.A. DE C.V. — **Ing. Edgar Perez**
Dr. Vertiz Nº 1228 Col. Letrán Valle — NEXTEL: 52*23165*1
03650, México, D.F.
Tel.: 555-243-3841 y 555-672-9916 Fax.: 555-674-7032

MICRO HERROS TIJUANA — **Ing. Jorge Carrillo**
Calle Brasileños 8161-A Col Infonavit Cachanillas — NEXTEL: 52*23165*12
22680 Tijuana B.C.
Tel./ Fax: 664-969-0858 y Cel.:664-337-6169

SERVICIO PROFESIONAL DE MANTENIMIENTO — **Ing. José Luis Chávez**
Privada Jesús García Nº 5 — NEXTEL: 52*23165*11
60030, Uruapan, Mich.
Tel.: 452-523-8813

MANTENIMIENTOS INTEGRALES — **Ing. Alberto Pereda**
Costa del Sol #244 Fracc. Costa Verde — NEXTEL: 15*4558
91920, Boca de Río, Ver
Tel.: 229-921-6103 y 229-921-6237

SERVICIO ESPECIALIZADO — **Ing. Agustín Pérez Solis**
Calle Dionisio Rodríguez # 1093 Col. San Felipe — NEXTEL: 52*23165*10
44380 Guadalajara, Jal.
Tel.: 333-618-9869 y 331-319-9245

OTROS LUGARES DE LA REPUBLICA — **Tel.: 01-800-004-4600**

Garantía de satisfacción al cliente al 100%

Nosotros estamos convencidos que los equipos de la familia Frymaster, así como su red de servicio son lo mejor en la industria. Si necesita ayuda, por favor lea **Que hacer cuando se requiere un servicio** en la Pág.12.

Si usted atiende las **Responsabilidades del Cliente** de la Pág. 13, la fábrica y Micro Herros harán todo lo necesario para satisfacer sus necesidades, entre ello:

- Guiar telefónicamente a su técnico, paso a paso, a través de una reparación.
- Extender los plazos de garantía
- Enviar un experto a su localidad

Introducción

El propósito de este folleto es proporcionar una referencia rápida relativa a los asuntos de servicio y refacciones. Por favor, tómese algún tiempo para familiarizarse con el manual de su equipo, contiene información de la operación, mantenimiento preventivo, búsqueda de fallas, partes y garantía.

Información sobre los equipos de la tienda

FREIDORAS FRYMASTER - ESTACIÓN DE PAPAS

MODELO _____
NÚM SERIE _____ NÚM SERIE _____
NÚM SERIE _____ NÚM SERIE _____
NÚM SERIE FILTRO _____
FECHA DE INSTALACIÓN (START UP) _____

FREIDORAS FRYMASTER - ESTACIÓN DE FILETE

MODELO _____
NÚM SERIE _____ NÚM SERIE _____
NÚM SERIE _____ NÚM SERIE _____
NÚM SERIE FILTRO _____
FECHA DE INSTALACIÓN (START UP) _____

CONSERVADOR UHC FRYMASTER

MODELO _____ MODELO _____
NÚM SERIE _____ NÚM SERIE _____
FECHA DE INSTALACIÓN (START UP) _____

CONSERVADOR HLZ FRYMASTER

MODELO _____ MODELO _____
NÚM SERIE _____ NÚM SERIE _____
FECHA DE INSTALACIÓN (START UP) _____

Presentación

La fábrica de los equipos objeto de este folleto, Frymaster forma parte, del grupo ENODIS (Hoy MANITOWOC). Los conservadores de alimentos UHC, los conservadores de paso HLZ y las freidoras llevan la marca de su fabricante Frymaster.

Contenido

Lista de Agencias de Servicio..... ii
Satisfacción al Cliente..... ii
Información sobre el equipo de la tienda..... 01
Índice y Nota sobre los fabricantes..... 02
Freidoras Frymaster..... 03
Refacciones Frymaster mas frecuentes..... 04
Ubicación de las partes mas solicitadas..... 05
Mantenimiento preventivo Freidoras..... 06
Resumen Garantías Frymaster..... 07
Tiempos para los trabajos mas comunes..... 08
Conservadores de Alimentos UHC..... 09
Refacciones UHC mas frecuentemente usadas..... 10
Resumen de Garantías UHC..... 10
Tiempos para los trabajos mas comunes..... 10
Conservadores de paso HLZ……. 11
Refacciones HLZ mas frecuentemente usadas..... 12
Resumen de Garantías HLZ..... 12
Condiciones de Servicio..... 13
Que hacer cuando se requiere servicio..... 14
Responsabilidades del Cliente..... 15
Obtención de partes originales Frymaster..... 15
Responsabilidades de la agencia de servicio..... 16
Precios Viáticos y Mano de Obra..... 17
Notas..... 18

Frymaster

FREIDORAS

Lista de las partes mas solicitadas
Freidoras de Gas H-52 y H-55

#	Parte	Descripción	Precio*
01	807-0833	Relay de operación	20.00
02	826-0982	Ignitor/bujía LP	110.00
03	807-1006	Módulo Ignición (old)	155.00
04	807-3365	Módulo Ignición (new DV)	180.00
05	807-3366	Módulo Ignición (new FV)	150.00
06	807-1200	Cable de bujía (old)	20.00
07	806-4206	Sensor temperatura	150.00
08	807-0800	Transformador 24V	30.00
09	826-1072	Quemador Univ. LP	390.00
08	826-1177	Hi-Limit Thermostat	121.00
10	106-2994SP	Blower (Soplador)	220.00
11	826-2264	Tarjeta Interfase	200.00
12	826-1392	O-Ring para filtro (5)	9.50
13	826-1121	Válvula Gas LP	242.00
14	807-0855	Transformador 12V	32.00
15	106-1050SP	Olla con quemadores FV	2,460.00
16	826-2346	Computadora M2000**	484.00

Freidoras Eléctricas H-14

Parte #	Descripción	Precio*
826-1001	Hi-Limit Thermostat	158.00
807-1071	Contactor Heating	146.00
826-2155	Resistencia 220V	420.00

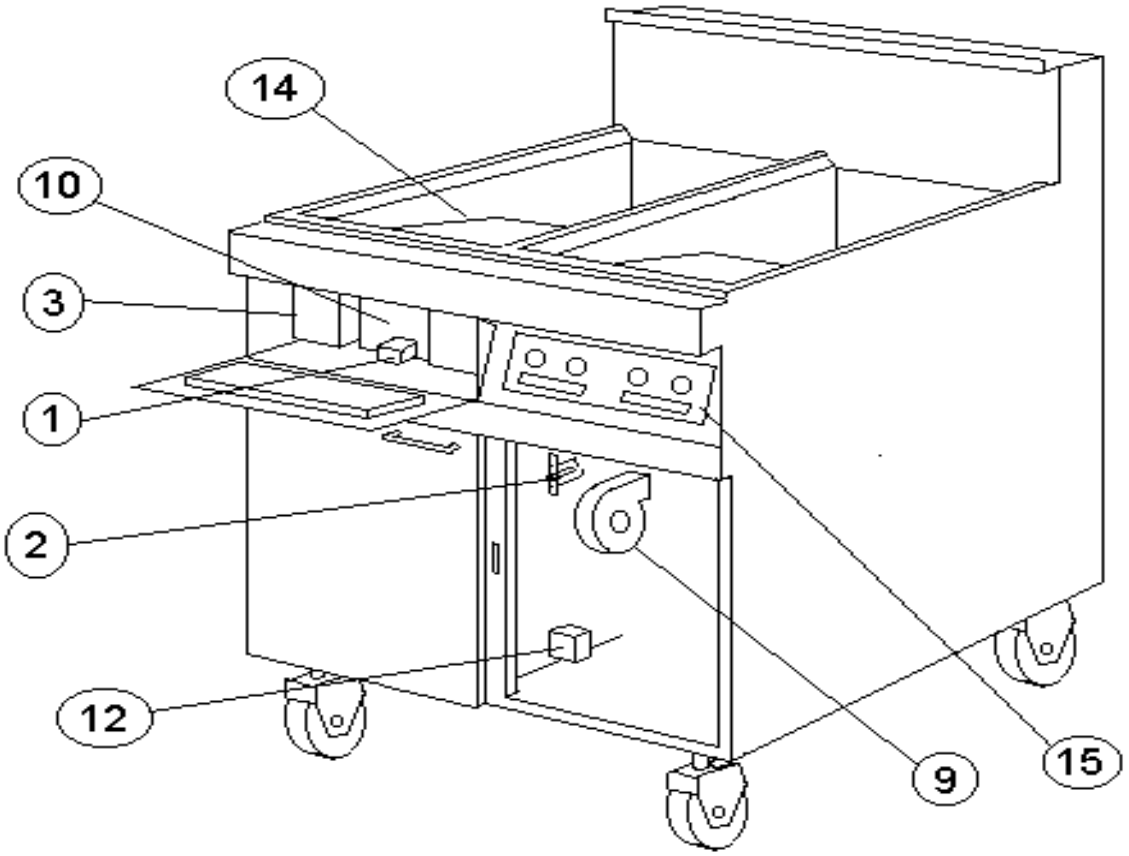
* Precios en Dólares Americanos, (S. E. u O,), no incluyen el IVA. Basados en "Master Parts Price List" publicada el 01/13 por Frymaster. Lista completa de los precios de las partes se encuentran en página web: www.frymaster.com / “parts-service-manuals” / “On-Line-Literature”, ó en www.microherros.com.mx / MH en linea” / Login/ usuario: “consulta” contraseña: “mc” / clic en “catálogo precios refacciones”

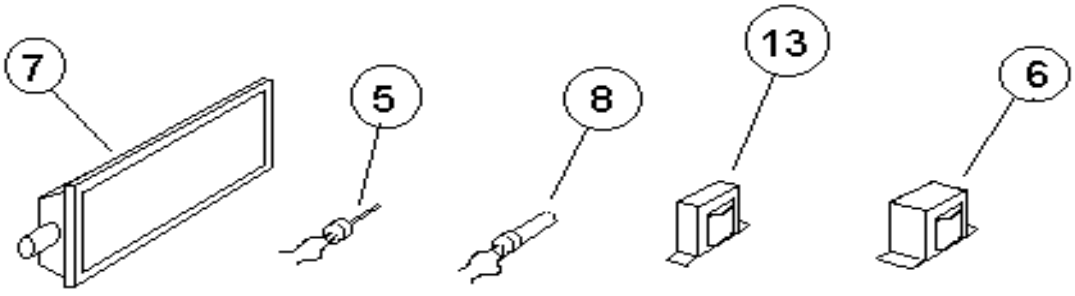
** **Las computadoras** (Sustituye a las M100) tienen un año de garantía completa (Para este año la fábrica absorbe los costos de importación). Para el 2º año, pago de los costos de importación. Para el 3° año, pago de los costos de importación mas el equivalente a US$90.00 se da a cambio una nueva.

*** Para colocar sus órdenes de compra en línea favor de solicitar su acceso a: clientes@microherros.com.mx

Para precios de mano de obra, viáticos y transportación, ver página 17.

Ubicación de las partes mas solicitadas





Partes internas a la freidora

Mantenimiento Preventivo de las Freidoras

El mantenimiento preventivo de sus freidoras es fundamental para un trabajo optimo y por muchos años de sus equipos. La fábrica recomienda los siguientes procedimientos:

Diariamente:
- Inspeccione la freidora y sus accesorios en busca de daños.
- Limpieza del gabinete en el interior y el exterior.

Semanalmente:

- Drenado y limpieza interna de la olla (“Boil Out”)

Mensualmente:

- Inspección de la temperatura programada de la computadora; esta inspección debe hacerse con pirómetro digital. La tolerancia permitida es de +/- 5º F

Trimestralmente:

- Limpieza interna del ventilador (Blower). Vea instrucciones en el manual del operador.

Semestralmente:

- Limpieza del tubo de ventilación de la válvula de gas
- Verificación de la presión de salida de la válvula de gas. Para gas natural la presión debe ser 3”WC y para gas LP 8.25”WC

Sistema inter construido de filtrado de manteca

No hay un mantenimiento periódico para el sistema adicional a la diaria limpieza de la charola de filtrado con una solución de agua caliente y detergente (Desengrasante).

Si se nota que el sistema está bombeando lentamente o no bombea, verifique la correcta colocación del material filtrante, verifique que los empaques (O-Ring) estén colocados y en buen estado.

Breve resumen sobre la Garantía de su Freidora Frymaster

1) Freidoras - El equipo cuenta con una garantía completa de un año contra defectos de fabricación, que incluye sustitución de las partes y el costo de la mano de obra empleada. Excluye fusibles.

2) Ollas con cámara de combustión (Gas) - Instaladas **entre** enero 1, 1989 y noviembre 1, 1994 tienen garantía de por vida, contra fugas de manteca, no incluye mano de obra. Instaladas **entre** noviembre 1, de 1994 y julio 1, 2001 tienen una garantía de 7 años contra fuga de manteca, que incluye la mano de obra. Instaladas **entre** julio 1, 2001 y noviembre 31, 2003 dentro de los 7 años incluye también los componentes de la olla Hi-Limit, Sensor e Ignitores. Instaladas **después** de Diciembre 1, 2003 garantía completa de 10 años.

3) Ollas (Eléctricas) - Instaladas **entre** de enero 1, 1995 y noviembre 31, 2003 tienen garantía de 7 años contra fuga de manteca, incluye mano de obra. Fabricadas **después** de diciembre 1, 2003 tienen garantía de 10 años.

4) Resistencias Calentadoras (Eléctricas) Tienen una garantía de 3 años, no incluye la mano de obra para los años 2º y 3º.

5) Computadoras (ver pág. 4)

6) Partes de reemplazo (ver pág. 14)

Exclusiones: La garantía quedará invalidada por números de serie ilegibles, daños causados por uso indebido, falta de mantenimiento preventivo, alteración o causas externas. También excluye transportación o viaje (ver nota 2), horas extras o trabajo en días festivos, así como otros daños indirectos causados a otros equipos o productos o tiempos de no operación del equipo.

NOTA 1: Los gastos de importación y flete de partes reemplazadas en garantía durante el primer año, serán por cuenta de Frymaster. Después del primer año, McDonald's pagará dichos gastos en los componentes que cuentan con una garantía más larga. Para equipos fabricados **después** de Julio 1, 2001 los gastos de importación de las ollas también están cubiertas por la garantía. Estas ollas reemplazadas, deberán devolverse completas a la fábrica para corroborar en laboratorio su falla.

NOTA 2: Si la tienda de McDonald's se encuentra ubicada a una distancia mayor de 80 Km. de la agencia de Micro Herros mas cercana se hará un cargo por transporte del personal y por viáticos, cuando éstos procedan. Ver precios y ciudades específicas en página 17.

Tiempos para los trabajos más comunes
Freidoras de Gas H-52

Tipo de servicio realizado	Tiempo
Sustitución de válvula de gas	2.0 Hrs
Sustitución de bujía de encendido	1.5 Hrs
Reemplazo de módulo de Ignición	1.0 Hrs
Sustitución del Blower (Soplador)	1.0 Hrs
Reemplazo del sensor de temperatura	1.0 Hrs
Reemplazo del termostato Hi-Limit	1.0 Hrs
Sustitución de la Bomba de filtrado	2.0 Hrs
Sustitución del Motor de la bomba	1.5 Hrs
Reemplazo de la tarjeta de interfase	1.5 Hrs
** Sustitución de la computadora	1.0 Hrs
Sustitución quemador (Freidor sin filtro)	1.5 Hrs
Sustitución quemador (Freidor con filtro)	2.0 Hrs
Sustitución quemador/riel (F. sin filtro)	3.5 Hrs
Sustitución quemador/riel (F con filtro)	5.5 Hrs
Reemplazo olla completa (F. sin filtro)	2.5 Hrs
Reemplazo olla completa (F con filtro)	4.5 Hrs

Freidoras Eléctricas H-14

Tipo de servicio realizado	Tiempo
Sustitución del contactor	1.0 Hrs
Sustitución del relay	0.5 Hrs
Sustitución de la Bomba de filtrado	2.0 Hrs
Sustitución del Motor de la bomba	1.5 Hrs
Reemplazo de Resistencia principal	2.0 Hrs
Sustitución del Blower (Soplador)	1.0 Hrs
Reemplazo del sensor de temperatura	1.0 Hrs
Reemplazo del termostato Hi-Limit	1.0 Hrs
Reemplazo de la tarjeta de interfase	1.5 Hrs
** Sustitución de la computadora	2.0 Hrs

** Incluye instalación kit y tiempos de reprogramación.

Estas tablas son una guía de tiempos para trabajos realizados por una sola persona, incluyen diagnóstico. Los tiempos reales pueden ser mayores o menores. Si las circunstancias requieren mayor tiempo, el técnico tiene la obligación de explicar a usted, por escrito, la causa.

Los tiempos no incluyen viaje. El trabajo fuera de horario tiene costo adicional, que deberá ser previamente autorizado por la tienda.

* Revisión y diagnostico por equipo 1hr.

Frymaster

CONSERVADORES UHC, UHCP y UHCHD DE 2, 4 Y 6 SLOTS

Lista de las partes más solicitadas
Conservador UHC-4, UHCP-2 ó 4 y UHCHD (6)

Parte #	Descripción	Precio*
807-3308	Switch de encendido	26.50
807-2444	Tableta Driver	346.00
807-2443	Tarjeta Madre	559.00
807-5251	Resistencia c/sensor	330.00
807-2665	Ventilador enfriamiento	59.00
826-2588	Overlay UHCII Display	280.00
807-4868	Fuente de Poder UHCHD	217.00
807-5150	Tarjeta de Control Maestro UHCHD	216.00

* Precios en Dólares Americanos, (S. E. u O.), no incluyen el IVA. Basados en "Master Parts Price List" publicada el 08/11 por Frymaster. Lista completa de los precios de las partes se encuentran en página web: www.frymaster.com / “parts-service-manuals” / “On-Line-Literature”, ó en www.microherros.com.mx / MH en linea” / user: “consulta” pasword: “mc” / clic en “buscar pieza”

Breve resumen sobre la Garantía de su
Conservador UHC, UHCP y UHCHD Frymaster

El equipo cuenta con una garantía completa de dos años contra defectos de fabricación, que incluye sustitución de las partes y el costo de la mano de obra empleada. Excluye fusibles.

Tiempos para los trabajos más comunes
Conservador UHC-4 Frymaster

Tipo de servicio realizado	Tiempo
Sustitución switch de encendido	0.5 Hrs
Sustitución resistencia calentadora	1.5 Hrs
Sustitución del Blower (Soplador)	0.5 Hrs
Reemplazo tarjeta driver display	0.5 Hrs

Estas tablas son una guía de tiempos para trabajos realizados por una sola persona, incluyen diagnóstico. Los tiempos reales pueden ser mayores o menores. Si las circunstancias requieren mayor tiempo, el técnico tiene la obligación de explicar a usted, por escrito, la causa.

Los tiempos no incluyen viaje. El trabajo fuera de horario tiene costo adicional, que deberá ser previamente autorizado por la tienda.

* Revisión y diagnostico por equipo 1hr.

CONSERVADORES DE PASO HLZ

Lista de las partes más solicitadas
Conservador de paso para producto terminado HLZ

Parte #	Descripción	Precio*
826-1551	Blower 208/240 V	239.00
807-2819	Fuse 20A	3.50

* Precios en Dólares Americanos, (S. E. u O.), no incluyen el IVA. Basados en "Master Parts Price List" publicada el 08/11 por Frymaster. Lista completa de los precios de las partes se encuentran en página web: www.frymaster.com / “parts-service-manuals” / “On-Line-Literature”, ó en www.microherros.com.mx / MH en linea” / user: “consulta” pasword: “mc” / clic en “buscar pieza”

Breve resumen sobre la Garantía de su
Conservador HLZ Frymaster

El equipo cuenta con una garantía completa de un año contra defectos de fabricación, que incluye sustitución de las partes y el costo de la mano de obra empleada. Excluye fusibles.

Tiempos para los trabajos más comunes
Conservador UHC-4 Frymaster

Tipo de servicio realizado	Tiempo
Sustitución de Blower (Soplador)	1.5 Hrs
Sustitución de Fusible	0.5 Hrs
Sustitución del Hi Limit	1.0 Hrs

Estas tablas son una guía de tiempos para trabajos realizados por una sola persona, incluyen diagnóstico. Los tiempos reales pueden ser mayores o menores. Si las circunstancias requieren mayor tiempo, el técnico tiene la obligación de explicar a usted, por escrito, la causa.

Los tiempos no incluyen viaje. El trabajo fuera de horario tiene costo adicional, que deberá ser previamente autorizado por la tienda.

* Revisión y diagnostico por equipo 1hr.

CONDICIONES DE SERVICIO

PARA TODOS LOS EQUIPOS

Qué hacer cuando se requiere un servicio

ANTES DE LLAMAR AL SERVICIO, FAVOR DE REVISAR:
(Lo correspondiente a cada tipo de equipo)

- ¿El equipo esta conectado?
- ¿Hay energía eléctrica en los contactos?
- ¿Está el switch de encendido en posición "ON"?
- ¿Está la válvula de drenado completamente cerrada?
- ¿Están abiertas todas las válvulas de alimentación de gas?
- ¿Están las mangueras de gas adecuadamente conectadas?

Para información adicional refiérase a la sección de búsqueda de fallas de su manual del operador para cada tipo de equipo.

PROCEDIMIENTO PARA OBTENER SERVICIO:

Contacte a la agencia de servicio autorizada más cercana de la lista de la contraportada, dando la siguiente información:

- Su nombre, número y dirección de la tienda y número de teléfono
- Modelo y número de serie del equipo involucrado
- Fecha aproximada de instalación del equipo
- De una completa descripción del problema. Si la persona que reporta tiene conocimiento del equipo y esta enterada de los detalles del problema, el técnico de servicio contará con información valiosa sobre que partes llevar desde su primer viaje.
- Situación de emergencia - indique si su equipo esta completamente fuera de servicio y es el único con el que cuentan. NOTA: En estos casos el técnico de servicio **debe** salir inmediatamente a atender el reporte.
- En todos los casos la agencia de servicio **debe** proporcionarle un número de reporte y confirmarle fecha y hora de recibirlo así como el nombre de la persona que recibió el reporte.

La Agencia de Servicio Autorizada es la primera y más importante vía de comunicación con las fábricas. Su primera llamada debe ser a ellos. Si el asunto no se resuelve, favor de llamar a Micro Herros en México al teléfono **01-800-004-4600**. Si sigue insatisfecho, llame a la oficina regional Frymaster Miami, al teléfono **001-305-271-5035,** le atenderán en español.

Responsabilidades del Cliente

- ASEGURE UNA ADECUADA INSTALACIÓN DE SU EQUIPO

Una incorrecta instalación y ajuste inicial es causa de muchas llamadas de servicio

- USE LA RED DE AGENCIAS AUTORIZADAS.

El personal de las Agencias Autorizadas Frymaster ha sido entrenado y reciben cursos de actualización. Ellos cuentan con la información completa y reciben los Boletines técnicos que resumen la experiencia de servicio a McDonald's en todo el mundo.

- USE PARTES ORIGINALES FRYMASTER .

- PROCEDIMIENTOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo es esencial para la correcta operación de su equipo por muchos años. Siga escrupulosamente los procedimientos estipulados en sus manuales del operador o contacte a su Agencia de Servicio para desarrollar un programa específico.

Se tienen disponibles videos en Internet, (en inglés) para cada equipo, y asi ayudar a entrenar a su personal. Estos videos pueden bajarse en CD's y contienen instrucciones de operación de su freidora o conservadores y de programación de sus controladores. Proporciona tips de servicio. Contacte a su Agencia para información sobre estos videos.

Obtención de Partes Originales FRYMASTER

Para pedir partes de repuesto, primero identifique la parte deseada en sus manuales del operador para encontrar el número de parte y el nombre de la misma.

Llame a la agencia y solicite la parte proporcionando:

- Su nombre, razón social de la empresa, RFC, dirección y teléfono
- Modelo y número de serie del equipo
- El número de parte o la descripción de la pieza solicitada
- Siempre es conveniente confirmar el pedido vía fax o e-mail.

Si la parte solicitada es para una situación de emergencia, solicite envío exprés. Las agencias solo venden partes originales Frymaster.

Responsabilidades de la Agencia de Servicio Autorizada

- La agencia de servicio tiene, normalmente, un técnico capacitado disponible, durante las horas de trabajo, para atender llamadas telefónicas sobre problemas técnicos y búsqueda de fallas.

- El vehículo en el que viajan los técnicos cuenta con un inventario base de refacciones comunes. Cuando se hace el reporte de la falla, una descripción completa de los síntomas aumenta la probabilidad de tener a mano todas las partes necesarias al momento del servicio.

- Cuando el cliente dio una completa descripción del problema; no se hará ningún cargo por viaje o kilometraje si se debe regresar por causa de falta de refacciones.

- El tiempo de respuesta de la agencia no debe superar 24 hrs. Las llamadas de emergencia se atienden el mismo día si la distancia a la agencia de servicio más próxima así lo permite.

- Las agencias de servicio de Micro Herros trabajan de 9:00 a 18:00 hrs de lunes a viernes y de 9:00 a 12:00 hrs el sábado. Para llamadas fuera de horario, los teléfonos se direccionan a un celular de un técnico responsable, para que siempre haya respuesta.

- La garantía de mano de obra y partes de refacción que otorgan las agencias es de 30 días de aceptado el trabajo.

- La garantía en partes de refacción es de 90 días de la fecha de factura.

- El personal de Micro Herros deberá siempre asumir una actitud de servicio y cortesía. Los técnicos portan uniforme y credencial de identificación con fecha de caducidad.

- Al terminar su trabajo, cada técnico presentará al responsable de McDonald's un cuestionario sobre la calidad de su servicio.

- Cada agencia deberá mantener un adecuado inventario de partes, proporcional al número de tiendas McDonald's en su territorio, particularmente de aquellas partes mencionadas en las “Listas de partes más solicitadas”, págs.: 4,10 y 12.

- En las ciudades de México, Guadalajara y Tijuana se tienen inventarios de partes más completos que permiten la pronta entrega de partes a todo el país.

Precios en la República Mexicana

Mano de Obra: La hora de técnico del personal del Grupo Micro Herros o sus agencias, se factura a $374.00 pesos por hora. Un caso especial lo representan las guardias de apertura que se facturarán a $330.00 por hora.

El Start-up para freidoras tiene un precio de $845.00 por tina, tomando el sistema de autofiltrado y/o sistema LOV como una tina adicional ; el Start-up para el UHC, UHCP y el UHCHD se cobrará a $660.00.

Viáticos: La cuota diaria de viáticos, por día natural de 24 hrs se facturará a $935.00, este precio es válido en toda la república.

Viajes y Transportes: Para el caso de traslados de personal a distancias mayores de 80 Km. de la agencia mas cercana en las ciudades de México, Guadalajara, Tijuana, Uruapan, Aguascalientes, Cancún y Veracruz. Se facturará el importe de cuatro horas técnico más el costo del boleto de avión de la tarifa más económica que se consiga en ese momento. Si la tarifa resultase más alta por premura o urgencia, se consultará al cliente para decidir en consecuencia. Las cuatro horas de técnico incluyen tiempo de viaje y mano de obra cuando la reparación no exceda de ocho horas.

Nota: Si tuviese alguna duda o aclaración sobre el contenido de este folleto llame a Micro Herros al 01-555-672-9916, a McDonald's en México con el responsable de soporte a equipos 01-553-003-3300, o al corporativo McDonald's en Estados Unidos con el responsable de América Latina al 001-630-623-3400

NOTAS